

АНАЛИЗ РИСКОВ СМК В УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

М.С. Гурских

Научный руководитель: к.т.н., доцент Редько Л.А.

*Национальный исследовательский Томский политехнический университет,
г. Томск, Россия*

В настоящее время сформировавшаяся система управления эксплуатацией жилищного фонда во многом определяется формой управления многоквартирным домом. После перехода жилищно-коммунальной сферы на рыночные отношения появились частные управляющие компании (далее УК) и товарищества собственников жилья. По статистике, сегодня свыше 50 % жилищного фонда страны обслуживаются управляющими компаниями, а в некоторых городах-миллионниках этот показатель превышает 80 %. [1].

Однако не всегда жильцы, выступающие в роли потребителей, оказываются довольными оказанием услуг управляющих компаний. В таком случае они могут отказаться от услуг управляющей компании. Такую ситуацию можно рассматривать как реализацию основной угрозы в деятельности управляющей компании – потеря источника доходов – клиентов.

Угрозу деятельности компании следует рассматривать в качестве риска. По определению, риск – это возможность возникновения неблагоприятной ситуации или неудачного исхода производственно-хозяйственной или какой-либо другой деятельности [2]. Для предотвращения возникновения рисков необходим эффективный инструмент, который позволит анализировать и предотвращать его возникновение, тем самым улучшая деятельность организации.

Эффективным инструментом улучшения деятельности организации является система менеджмента качества (далее СМК), которая позволяет также и оценивать риски.

Оценка рисков открывает для организации возможность предусмотреть угрозу, определить ее вероятность, разработать стратегию поведения в ситуациях риска, управлять им и снизить издержки на страхование. Концепция помогает экономить ресурсы и способствует росту деловой репутации [3].

Одним из инструментов оценки рисков является методология FMEA (Failure Mode and Effects Analysis).

Для проведения анализа были выделены основные процессы управляющей компании, риски и их последствия. Затем были сформулированы вероятные причины возникновения рисков и методы контроля

для предотвращения или обнаружения рисков данного типа. Для завершения оценки рисков с помощью FMEA-анализа были выставлены баллы S, O и D, где S – балл значимости последствия, O – балл частоты возникновения, D – балл возможности обнаружения. В табл. 1 приведен фрагмент проведенного исследования.

Таблица 1

Метод FMEA-анализ

| Составляющая услуги | Возможный риск | Последствия риска | S | Вероятная причина | O | Методы контроля | D | ПЧР |
|------------------------------|--|---|---|---|---|--|---|-----|
| Уборка придомовой территории | - Несвоевременная уборка или ее отсутствие. - Уборка с ненадлежащим качеством | - Грязь во дворах. - Поступление жалоб от жильцов. - Поступление жалоб от проверяющих органов. - Заражение детей мусором | 4 | - Сезон года. - Халатность работников. - Нехватка персонала. - Нехватка оборудования для проведения работ. - Низкая з/п | 4 | - Визуальный. - Ежедневный мониторинг поступающих жалоб. - Соблюдение процедуры отбора персонала | 2 | 32 |

В результате проведенного анализа самыми уязвимыми местами оказались услуги уборки подъездов и придомовой территории (ПЧР = 32), а также благоустройство придомовой территории (ПЧР = 30).

Идентифицированные в процессе предоставления услуг угрозы, позволяют анализировать их причины и предотвратить их что отразится на удовлетворенности потребителей услугами компании. Как следствие, произойдет улучшение деятельности управляющей компании, повысится ее конкурентоспособность.

Сфера управления многоквартирными домами в настоящий момент вызывает чаще негативную реакцию у собственников жилья по причине непрозрачности деятельности управляющих компаний, высоких тарифов, в том числе из-за высоких издержек в их деятельности, неудовлетворенности качеством оказываемых услуг. Исправлению такой ситуации может способствовать распространение в сфере ЖКХ систем менеджмента качества. Данная система в том числе позволяет управлять угрозами (рисками) деятельности компании. Оценка и предотвращение угроз поможет управляющим компаниям достичь удовлетворенности

потребителей, а бездействие в данной ситуации побудит собственников к отказу от услуг данной компании.

Библиографический список

1. Николаева Н. Один в доме не воин// [Электронный ресурс]. – URL: <http://krasnoeznamya.tomsk.ru/?news-name=3429> (дата обращения: 1.09.2016).
2. Grandars.ru. Риск. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/student/fin-m/vidy-riskov.html> , свободный. – Загл. с экрана (дата обращения: 1.09.2016).
3. Гурских М.С. Концепция «риск-менеджмент» - дополнение к концепции TQM/ М.С.Гурских., А.С.Дымова // IV международная конференция по ресурсоэффективным системам в управлении и контроле: взгляд в будущее, 5–10 октября 2015 г.: сборник тез. докл. / Том. политехн. ун-т.- Томск, 2015. – С.50–53.